*The Korean Journal of Culinary Research*
Vol. 13, No. 3, pp. 317~327 (2007)



# 외식 산업의 식품 안전 지향 정책과 고객 만족, 비용 절감, 고객 선점, 식품 안전 사고 예방간의 상관 관계

이 선 호¶
호남대학교 조리과학과

# The Relationship between Food Safety-oriented Policy and Customer Satisfaction, Cost Reduction, Customer Prior Occupation, Prevention of Food Safety Accidents in Foodservice Industry

Sun-Ho Lee¶
*Dept. of Culinary Science, Honam University*

Abstract

**The purpose of this study was to explore the relationship between the food safety-oriented policy and the survey on its effect in foodservice industry. The current thesis was based on the questionnaire survey conducted between January and March 2006 for seven food service companies. 240 questionnaires were distributed to each of the selected restaurants, from which a total of 200 questionnaires were collected. The results of this study were analyzed with the frequency analysis, correlative analysis and regression analysis using the SPSS 12.0 package program. The results of the test of hypotheses can be summarized as follows. We find that, as for food safety-oriented policy factors, there is a significant relationship among the survey factors including customer satisfaction, cost reduction, customer prior occupation, accident prevention and suitable relation. The current analysis exhibits favorable results in the food safety-oriented policy and the survey factors. Thus, foodservice management needs to employ food safety-oriented policy aggressively.**

**Key words : foodservice industry, food safety policy, customer satisfaction, cost reduction, customer prior occupation, prevention of food safety accidents.**

## Ⅰ. 서 론

최근 식품 안전성은 많은 사람들의 관심사이다. 식품의 최종 소비자인 국민들은 안전한 식품을 먹을 권리를 요구하고 있으며 안전한 식품에 대한 국민적 요구를 충족시키기 위하여 정부, 생산자, 산업체 및 연구기관 등에서 많은 노력을 기울이고 있음에도 불구하고 지금까지 뚜렷한 성과가 없다(이철호 1999). 식품 안전성 문제의 원인 분석과 해결 방법에 대하여 많은 제언이 있었으나 식품 안전을 확보하기 위한 방법의 중요성과 어려움을 비추어 볼 때 근본적인 해결책의 제시는 매우 어렵다는 것이 지금까지의 경험으로 잘 알 수 있다(2005 하재호).

식품 안정성이란 “식품에 함유된 유해세균, 천연적, 인위적 독소 또는 물질에 의한 급성 또는

¶ : 교신저자, 062-940-5418, shlee@honam.ac.kr, 광주광역시 광산구 서봉동 59-1

만성의 식성 병해로부터 소비자들을 보호하는 것"이다. 지난 수 십 년 동안 다양한 요인들에 의하여 식품 안전성에 대한 사회적 관심이 증가되었다. 예를 들면, 식품 안전성 문제에 대한 광범위한 대중매체의 관심, 농산물의 생산 방법과 식품의 질 및 인간과 환경에 대한 관심의 증대, 또는 식품 섭취와 건강과의 관계에 대한 전반적인 관심의 증가 등이다. 특히, 건강에 대한 소비자의 의식은 식품 섭취로 인한 식이 효과뿐 아니라 식품 특성에서 기대되는 영향력을 중심으로 지속되어 왔으며, 여러 측면에서 식품 안전성에 대한 소비자의 우려가 급증하고 있다(박상두 2004).

따라서 본 연구의 목적은 외식 산업에 있어 식품 안전성 지향 정책이 효과 측정인 고객 만족, 비용 절감, 고객 선점, 식품 안전 사고 예방에 상관 관계가 있는지를 분석하였다. 또한 식품 안전성 지향 정책과 효과 측정간의 인과관계가 있는지를 검정하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

## Ⅱ. 이론적 배경

### 1. 외식 산업의 정의

우리나라에서 외식 산업은 1979년 10월에 서구식 식문화의 대표적 외식 시스템인 롯데리아가 등장하면서 외식 산업이 시작되었다는 의견이 가장 설득력을 가지고 있다. 이는 표준화, 매뉴얼화, 시스템화, 체인화의 원리를 바탕으로 기업화시킨 것이라 말할 수 있다. 즉 외식 산업이란 가정이 아닌 곳에서 식음료 서비스를 제공하는 업을 표준화, 매뉴얼화, 시스템화, 체인화 시킨 것을 의미한다(임붕영 2000).

일본경제신문에서 발행한 외식 산업론에서는 가정 내의 내식과 반대로 가정 밖에서의 식음을 외식, 외식을 담당하고 있는 업계를 외식 산업으로 부를 수 있다고 제시하였다. 그러나 외식 산업이라는 명칭에 묶어 쓰는 업계의 범위 및 정의에 대해서는 일반적으로 명확히 정해져 있지는 않다(김기영 2005).

외식 산업이란 외식 사업에서 이루어지는 상업적인 식생활의 총체라고 정의하였고, 외식 산업은 서비스, 환대, 관광, 식품, 그리고 유통 산업을 구성하는 한 부분으로 볼 수 있다고 정의하였다(진양호 2004). 따라서 외식이란 일정한 장소에서 조리, 가공된 음식물을 상품화하여 대가를 지불한 고객에게 제공되는 가정 밖의 식생활 전체를 총칭할 수 있다(이지호 2004).

### 2. 식품 안전성의 선행연구

박상두(2004)는 식품 제조 기업의 공급 사슬 관리 실행 수준은 고객 만족성과와 식품 안전성 성과에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김태균 · 홍나경(2005)은 소비에서는 소득 수준의 향상과 건강에 대한 관심의 증대로 고품질의 안정성이 높은 식품에 대한 선호가 증가된 결과이다.

유소이(2001)는 식품 안전성에 대한 소비자 가치 측정의 필요성과 가치 측정을 위한 이론적인 모델 및 분석 방법을 논하였다. 소비자가 식품 안전성과 관련하여 위험을 인지한다는 사실을 고려하여 소비자의 위험 인지를 모델에 도입하는 기대효용이론 내에서 위험 수준 감소에 대한 사전적 가치 측정 및 더 나아가서 이론적 모델을 검증할 수 있는 분석모델을 제시하였다.

김효정 · 김미라(2004)는 식품의 최종 선택자인 소비자는 충분한 정보를 지니고 있지 못하고 있는 실정이어서 소비자가 안전한 식생활을 영위할 수 있도록 이에 대한 정보 제공의 환경이 조속히 마련될 필요가 있어 소비자들이 양질의 식품을 안전하게 섭취하기 위한 식품 안전성 교육의 기초 자료를 수집하기 위하여 식품 안전성에 대한 소비자의 정보탐색행동을 살펴보았다.

유소이 · 박재홍(2005)은 식품 안전성과 관련된 소비자 관심과 이로 인해 변화된 구매 행동을 설명하고, 각각의 영향 요인을 파악했다. 하재호(2005)는 국내에서 다루어진 식품 안전성에 관련된 주요 신문의 기사를 중심으로 1990년부터 2004년

까지 최근 15년간 자료를 바탕으로 식품 안전성 문제에 대한 국민적인 우려인 식중독 문제, 농약 오염문제, 식품첨가물 문제 및 수입 식품 문제를 분석하였다. 이를 근거로 과연 식품 안전성 문제의 현황은 어떠하며 이러한 문제를 해결하기 위하여 우선 연구하여야 할 부분이 어떤 것인가를 살펴보는 계기를 마련하였다.

이종영(2005)은 식품 안전은 국가와 지방자치단체가 수행하는 식품안전관계법의 헌법합치적인 정비, 공정하고 엄격한 집행을 전제로 하는 공공 안전적 기능, 품질 높은 식품만이 시장에서 경쟁력을 가질 수 있다는 인식에 바탕을 두어 지속적인 식품 안전을 위한 사업자의 역할 그리고 소비자의 합리적인 선택이라는 3개의 구성축이 균형을 이루어 각자의 기능과 역할 수행할 때에 식품 안전과 식품 산업의 발전을 할 수 있다고 말했다.

본 연구의 목적은 외식 산업에서 식품 안전성과 고객 만족, 비용 절감, 고객 선점, 식품 안전 사고 예방간의 관련성이 있는지를 파악하였다.

## Ⅲ. 연구내용 및 방법

### 1. 표본의 선정 및 자료 수집 방법

본 연구는 외식 산업의 식품 안전성 지향과 고객 만족, 비용 절감, 고객 선점, 식품 안전 사고 예방간의 상관 관계를 분석하고자 2006년 1월부터 3월까지 서울 지역의 우리나라 대표적인 브랜드를 가지고 있는 외식 업체로서 객관적인 자료를 수집하기가 용이한 패밀리 레스토랑 7개 업체를 선정하여 종사원을 대상으로 실시하였다. 설문지는 식품 안전성에 대한 이론적 고찰을 중심으로 한 문헌적 연구를 토대로 연구 목적에 맞게 수정 보완하였다. 직접 기입법을 사용하여 선정된 7개 외식 업체 각각에 대해 2개 점포씩 대상으로 총 240부의 설문지를 배포하여 불성실하게 응답한 설문지를 제외하고 200부를 자료 분석에 사용했다. 수집된 자료는 SPSS 12.0 통계패키지 프로그램을 사용하여 상관분석과 회귀분석을 실시하였다.

### 2. 설문지의 구성

설문지는 식품 안전성에 대한 이론적 고찰을 중심으로 한 문헌적 연구를 토대로 연구 목적에 맞게 〈표 1〉과 같이 수정 보완하였다.

기본 사항 척도 9개와 연구 사항 척도 23개는 다음과 같다. 기본 사항으로 성별, 연령, 결혼, 학력, 담당 부서, 월평균 소득, 경력, 자산 규모, 종사원 수로 했다. 연구 사항으로는 식품 안전성 지향, 고객 만족, 비용 절감, 고객 선점, 식품 안전 사고 예방으로 구성했다.

### 3. 변수의 조작적 정의 및 측정 방법

종속변수인 식품 안전성 지향과 효과 측정인 고객 만족, 비용 절감, 고객 선점, 식품 안전 사고 예방 간의 관련성을 분석하는데 유용하게 사용될 상관 관계분석으로 변수문항은 다음과 같다. 측정 방법으로는 23개의 연구사항 설문에 대해 전혀 그렇지 않다면 1을 선택하고, 매우 그렇다면 5를 선택하도록 하는 방식의 리커트 5점 척도로 측정되었다.

#### 1) 식품 안전성 지향 변수 문항

① 식품 안전성을 위한 HACCP 도입 유지관리 한다.

〈표 1〉 설문지의 구성

| 설문내용 | 문항수 | 출처 |
|---|---|---|
| Part 1<br>식품 안전성 | 10 | 박상두(2004), 김효정 · 김미라(2004), 유소이 · 박재홍(2005), 하재호(2005), 이종영(2005), 김태균 · 홍나경(2005) |
| Part 2<br>효과 측정 | 13 | 정현영(2000), 주철수(2000), 이호정(2002), 전영호(2002), 조철호(2004), 홍영택(2005), 배영식(2005), Giese · Cote(2000), White · Pearson(2001) |

② 식품 안전성을 위한 리콜 시스템 도입하고 있다.
③ 식품 안전성을 위한 식품 표시 제도가 관리되고 있다.
④ 식품 안전성을 위한 위생 등급제에서 우수하다.
⑤ 식품 안전성을 위한 애프터 서비스 부서를 운영하고 있다.
⑥ 식품 안전성을 위한 식품 위생 관리 절차를 준수하고 있다.
⑦ 지자체 주관 위생 등급 평가에서 자율 관리 등급 판정을 받는다.
⑧ 국가 고객 만족도 식품 부문에서 수상 실적이 있다.
⑨ 경쟁사에 비해 미연방식품의약국승인 제품을 생산하고 있다.
⑩ 식품 안전성에 대한 소비자 단체나 관련 기관의 평가가 우수하다.

2) 효과 측정(고객 만족, 비용 절감, 고객 선점, 식품 안전 사고 예방) 변수 문항

(1) 고객 만족
⑪ 귀 회사는 고객의 제안을 즉각 수용하여 해결한다.
⑫ 귀 회사는 회원에게 품질 만족 보증을 실시한다.
⑬ 외식 상품을 고객에게 검증할 수 있도록 한다.
⑭ 귀 회사는 고객 취향에 맞는 상품을 개발한다.

(2) 비용 절감
⑮ 내가 이용한 레스토랑을 앞으로 계속 이용할 가능성이 높다.
⑯ 내가 이용한 레스토랑을 주위 사람들에게 소개해주고 싶다.

(3) 고객 선점
⑰ 불평 처리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다.
⑱ 경쟁 업체에 비해 외국 수입 제품의 클레임이 발생하지 않는다.
⑲ 품질 경영 시스템 재인증시 우수하게 평가받고 있다.

(4) 식품 안전 사고 예방
⑳ 경쟁사에 비해 리콜 제품이 거의 없다.
㉑ 경쟁 업체에 비해 식품 안전성의 우수성을 높게 인정받는다.
㉒ 경쟁 업체에 비해 식품 안전성 관련 고객의 이의 제기가 적다.
㉓ 공급 업체재료의 품질 수준이 안정적이어서 반품이 발생하지 않는다.

### 4. 가설설정

식품 안정성 변수가 고객 만족, 비용 절감, 고객 선점, 식품 안전 사고 예방 변수에 상관 관계가 있는지를 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 1: 식품 안전성 지향이 고객 만족에 상관 관계가 있을 것이다.
가설 2: 식품 안전성 지향이 비용 절감에 상관 관계가 있을 것이다.
가설 3: 식품 안전성 지향이 고객 선점에 상관 관계가 있을 것이다.
가설 4: 식품 안전성 지향이 식품 안전 사고 예방에 상관 관계가 있을 것이다.

## Ⅳ. 실증 분석 결과

### 1. 가설 검증 예비 분석

본 연구에서는 가설을 검정하기 위하여 예비 분석과 본 분석을 실시하였다. 본 연구의 목적인 가설 검정에 사용될 표본 자료의 요약과 변수의 신뢰성 분석과 신뢰성 분석 결과 취약한 변수에 대한 요인 분석으로 구성하였다. 분석에 사용될 연구사항 항목에 대한 각 요인별 대표값과 기본사항

항목 중 명목척도 변수에 대한 빈도수와 정량적 척도 변수에 대한 평균, 표준편차, 최대값, 최소값을 제시하였다. 식품 안전성 관련 변수, 효과 측정 관련 변수는 모두 5점 척도를 이용한 정량적 변수로 이들 변수는 〈표 3〉과 같이 요약하였다.

응답자들의 성별 분포를 살펴보면 59.5%, 40.5%로 남자가 다소 높게 나타났다. 연령을 보면 30세 이하 54.5%로 가장 많았다. 조사되어진 패밀리 레스토랑의 종사원 근무 연령 비율이 낮게 나타나는 것으로 판단된다. 결혼 여부를 살펴보면 응

〈표 2〉 대표 변수 자료 요약

| 구분 변수 | 요인 변수 | 평균 | 표준편차 | 최대값 | 최소값 |
|---|---|---|---|---|---|
| 식품 안전성 관련 변수(10개) | 식품 안전성 지향 | 3.09 | 0.68 | 5 | 1 |
| 효과 측정 관련 변수(13개) | 고객 만족 | 3.24 | 0.85 | 5 | 1 |
| | 비용 절감 | 3.35 | 0.82 | 5 | 1 |
| | 고객 선점 | 3.22 | 0.78 | 5 | 1 |
| | 식품 안전 사고 예방 | 3.22 | 0.73 | 5 | 1 |

〈표 3〉 기본 사항 변수 요약

| 변수 구분 | 계층 | 명(%) | 변수 구분 | 계층 | 명(%) |
|---|---|---|---|---|---|
| 성별 | 남 | 119( 59.5%) | 월 평균 | 100만원 이하 | 85( 42.5%) |
| | | | | 200만원 이하 | 82( 41.0%) |
| | 여 | 81( 40.5%) | | 300만원 이하 | 23( 11.5%) |
| | | | | 400만원 이하 | 3( 1.5%) |
| | 소계 | 200(100.0%) | | 400만원 초과 | 7( 3.5%) |
| | | | | 소계 | 200(100.0%) |
| 연령 | 20세 이하 | 44( 22.0%) | 외식 업체 경력 | 1년 이하 | 87( 43.5%) |
| | 30세 이하 | 109( 54.5%) | | 5년 이하 | 71( 35.5%) |
| | 40세 이하 | 29( 14.5%) | | 10년 이하 | 28( 14.0%) |
| | 50세 이하 | 15( 7.5%) | | 15년 이하 | 8( 4.0%) |
| | 51세 이상 | 3( 1.5%) | | 15년 초과 | 6( 3.0%) |
| | 소계 | 200(100.0%) | | 소계 | 200(100.0%) |
| 결혼 여부 | 미혼 | 151( 75.5%) | 담당 부서 | 식음료 서비스 | 32( 16.0%) |
| | | | | 바텐더 | 12( 6.0%) |
| | 기혼 | 49( 24.5%) | | 조리 | 108( 54.0%) |
| | | | | 안내 | 6( 3.0%) |
| | 소계 | 200(100.0%) | | 사무/관리직 | 42( 21.0%) |
| | | | | 소계 | 200(100.0%) |
| 학력 | 고졸 이하 | 15( 7.5%) | 종업원 수(명) | 평균 | 54 |
| | 전문대학 졸 이하 | 73( 36.5%) | | 표준편차 | 49 |
| | 대학교 졸 이하 | 100( 50.0%) | | 최대값 | 200 |
| | 대학원 재학 이상 | 12( 6.0%) | | 최소값 | 3 |
| | 소계 | 200(100.0%) | | | |

답자들의 75.5%가 미혼, 24.5%가 기혼으로 나타났다. 학력을 살펴보면 전문대학 졸 이하와 대학교졸 이하의 비율이 86.5% 로 응답자의 대부분을 차지했다. 월평균 소득은 100만원 이하와 200만원 이하의 비율이 83.5%로 나타났다. 경력으로는 1년 이하와 5년 이하의 비율이 79%로 나타났다. 담당부서로는 조리 54%로 가장 높게 나타났다.

## 2. 신뢰성 분석

식품 안전성 지향 요인의 신뢰도 통계량과 요인에 포함된 항목의 신뢰도 통계량을 〈표 4, 5〉와 같이 제시하였다.

사회 과학 분야에서 신뢰도는 문항 전체 수준이 알파계수 0.5 이상, 개별 문항 수준인 경우 0.9 이상 정도이면 신뢰도가 높다고 할 수 있다. 그러므로 식품 안전성 지향 요인의 전체 신뢰도는 Cronbach의 알파=0.886으로 매우 높은 편이라 삭제될 항목은 없으며, 항목이 삭제된 경우 오히려 Cronbach 알파 값이 떨어졌다. 일반적으로 사회과학에서는 알파 값이 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 할 수 있으므로, 본 연구에 사용된 척도는 모두 신뢰성이 있다(강병서 · 김계수 2005). 따라서 이를 근거로 이하에서의 모든 통계적 분석은 하나의 요인에 속하는 항목들의 평균값을 구하여 이들 평균값을 해당 요인의 대표값으로 사용하였다.

### 1) 고객 만족 요인 신뢰성 분석

여기서는 고객 만족 요인의 신뢰도 통계량과 요인에 포함된 항목의 신뢰도 통계량을 〈표 6, 7〉과 같이 제시하였다.

고객 만족 요인의 전체 신뢰도는 Cronbach의 알파=0.876으로 매우 편이라 삭제될 항목은 없으며, 항목이 삭제된 경우 오히려 Cronbach의 알파 값이 떨어졌다.

〈표 4〉 식품 안전성 지향 요인 신뢰도 통계량

| Cronbach의 알파 | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | 항목 수 |
|---|---|---|
| .886 | .888 | 10 |

〈표 5〉 식품 안전성 지향 항목 총계 통계량

| 항목 | 항목이 삭제된 경우 척도 평균 | 항목이 삭제된 경우 척도 분산 | 수정된 항목-전체 상관 관계 | 제곱 다중 상관 관계 | 항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파 |
|---|---|---|---|---|---|
| 항목 1 | 27.7750 | 36.859 | .685 | .578 | .870 |
| 항목 2 | 27.7000 | 37.357 | .655 | .623 | .873 |
| 항목 3 | 27.7000 | 37.166 | .664 | .529 | .872 |
| 항목 4 | 27.7350 | 37.764 | .656 | .496 | .873 |
| 항목 5 | 27.9050 | 36.649 | .604 | .478 | .877 |
| 항목 6 | 27.6350 | 37.680 | .621 | .463 | .875 |
| 항목 7 | 27.6800 | 38.601 | .536 | .409 | .881 |
| 항목 8 | 28.0600 | 36.077 | .630 | .518 | .875 |
| 항목 9 | 27.9850 | 37.874 | .553 | .550 | .880 |
| 항목 10 | 27.8350 | 38.711 | .622 | .473 | .876 |

〈표 6〉 고객 만족 요인 신뢰도 통계량

| Cronbach의 알파 | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | 항목 수 |
|---|---|---|
| .876 | .878 | 4 |

〈표 7〉 고객 만족 항목 총계 통계량

| 항목 | 항목이 삭제된 경우 척도 평균 | 항목이 삭제된 경우 척도 분산 | 수정된 항목-전체 상관 관계 | 제곱 다중 상관 관계 | 항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파 |
|---|---|---|---|---|---|
| 항목 1 | 9.6600 | 6.296 | .723 | .538 | .848 |
| 항목 2 | 9.7900 | 7.021 | .741 | .567 | .840 |
| 항목 3 | 9.7600 | 6.696 | .774 | .613 | .826 |
| 항목 4 | 9.6400 | 6.754 | .707 | .529 | .852 |

2) 비용 절감 요인 신뢰성 분석

비용 절감 요인의 신뢰도 통계량과 요인에 포함된 항목의 신뢰도 통계량을 〈표 8, 9〉과 같이 제시하였다.

비용 절감 항목 총계 통계량은 항목이 2개뿐으로 항목 총계 통계량은 의미가 없다. 비용 절감 요인의 전체 66신뢰도는 Cronbach의 알파=0.783으로 상당히 높은 편이라, 삭제될 항목은 없으며, 항목이 삭제된 경우 오히려 Cronbach의 알파 값이 떨어졌다.

3) 고객 선점 요인 신뢰성 분석

고객 선점 요인의 신뢰도 통계량과 요인에 포함된 항목의 신뢰도 통계량을 〈표 10, 11〉과 같이 제시하였다.

고객 선점 요인의 전체 신뢰도는 Cronbach의 알파=0.815로 매우 높은 편이라, 항목 7을 제거하면 요인 전체 신뢰도가 .815에서 .820으로 다소 올라가나 큰 의미를 부여하기는 어렵다. 따라서 본 분석에서는 항목 7을 제거하지 않고 그대로 사용하기로 했다.

〈표 8〉 비용 절감 요인 신뢰도 통계량

| Cronbach의 알파 | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | 항목 수 |
|---|---|---|
| .783 | .783 | 2 |

〈표 9〉 비용 절감 항목 총계 통계량

| 항목 | 항목이 삭제된 경우 척도 평균 | 항목이 삭제된 경우 척도 분산 | 수정된 항목-전체 상관 관계 | 제곱 다중 상관 관계 | 항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파 |
|---|---|---|---|---|---|
| 항목 5 | 9.4050 | 4.544 | .499 | .252 | .706 |
| 항목 6 | 9.4000 | 4.191 | .431 | .196 | .749 |

〈표 10〉 고객 선점 요인 신뢰도 통계량

| Cronbach의 알파 | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | 항목 수 |
|---|---|---|
| .815 | .817 | 3 |

〈표 11〉 고객 선점 항목 총계 통계량

| 항목 | 항목이 삭제된 경우 척도 평균 | 항목이 삭제된 경우 척도 분산 | 수정된 항목-전체 상관 관계 | 제곱 다중 상관 관계 | 항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파 |
|---|---|---|---|---|---|
| 항목 7 | 6.3800 | 2.669 | .597 | .360 | .820 |
| 항목 8 | 6.4900 | 2.573 | .723 | .541 | .689 |
| 항목 9 | 6.4500 | 2.641 | .686 | .508 | .727 |

4) 식품 안전 사고 예방 요인 신뢰성 분석

식품 안전 사고 예방 요인의 신뢰도 통계량과 요인에 포함된 항목의 신뢰도 통계량을 〈표 12, 13〉과 같이 제시하였다.

식품 안전 사고 예방 요인의 전체 신뢰도는 Cronbach의 알파=0.854로 매우 높은 편이라, 삭제될 항목은 없으며, 항목이 삭제된 겨우 오히려 Cronbach의 알파 값이 떨어졌다. 이상의 신뢰성 분석 결과를 요약하면 〈표 14〉와 같다.

〈표 14〉 신뢰성 분석 결과

| 연구 범주 | 요인 | Cronbach의 알파 |
|---|---|---|
| 식품 안전성(10) | 식품 안전 지향(10) | .886 |
| 효과 측정(13) | 고객 만족(4) | .876 |
| | 비용 절감(2) | .783 |
| | 고객 선점(3) | .815 |
| | 식품 안전 사고 예방(4) | .854 |

## 3. 가설 검정 본 분석

식품 안전성 지향 정책 변수와 효과 측정 변수인 고객 만족, 비용 절감, 고객 선점, 식품 안전 사고 예방 간에 정(+)의 상관 관계가 있을 것이

〈표 12〉 식품 안전 사고 예방 요인 신뢰도 통계량

| Cronbach의 알파 | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | 항목 수 |
|---|---|---|
| .854 | .858 | 4 |

〈표 13〉 식품 안전 사고 예방 항목 총계 통계량

| 항목 | 항목이 삭제된 경우 척도 평균 | 항목이 삭제된 경우 척도 분산 | 수정된 항목-전체 상관 관계 | 제곱 다중 상관 관계 | 항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파 |
|---|---|---|---|---|---|
| 항목 10 | 9.7250 | 4.974 | .669 | .506 | .826 |
| 항목 11 | 9.6650 | 5.128 | .725 | .530 | .802 |
| 항목 12 | 9.6700 | 5.237 | .765 | .589 | .790 |
| 항목 13 | 9.5650 | 5.031 | .642 | .469 | .839 |

〈표 15〉 식품 안전성 지향 정책과 효과 측정 변수간의 상관 관계

| 구분 | | 식품 안전성 지향 | 고객 만족 | 비용 절감 | 고객 선점 | 식품 안전 사고예방 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 식품 안전성 지향 | 상관계수 | 1 | .500(**) | .473(**) | .564(**) | .587(**) |
| | 유의확률(양쪽) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 200 | 200 | 200 | 200 | 200 |

** 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의함을 나타냄.

〈표 16〉 가설 검정 결과의 해석

| 상관계수 | | 해석 기준 |
|---|---|---|
| 양의 상관계수 | 음의 상관계수 | |
| 1.0~0.7 | −1.0~-0.7 | 매우 강한 관련성 |
| 0.7~0.4 | −0.7~-0.4 | 상당한 관련성 |
| 0.4~0.2 | −0.4~-0.2 | 약간의 관련성 |
| 0.2~0.0 | −0.2~-0.0 | 관련이 없음 |

다. 두 변수 사이에 어느 정도의 관련성이 존재하는가를 검정하기 위해서는 상관분석(Correlation Analysis) 기법을 사용하는 것이 적합했다. 본 연구에서는 정량적 변수의 검정에 적합한 Pearson 상관계수를 측정하였다.

이상의 해석 기준에 의할 때, 다음과 같은 결론을 내렸다.

1) 가설 1: 식품 안전성 지향이 고객 만족에 상관 관계가 있을 것이다.
   패밀리 레스토랑의 식품 안전성 지향이 고객 만족에 상관 관계가 있는 것으로 나타났다(0.500).
2) 가설 2: 식품 안전성 지향이 비용 절감에 상관 관계가 있을 것이다.
   식품 안전성 지향이 비용 절감에 상관 관계가 있는 것으로 나타났다(0.473).
3) 가설 3: 식품 안전성 지향이 고객 선점에 상관 관계가 있을 것이다.
   외식 산업에 있어서 식품 안전성 지향과 고객 선점에 상관 관계가 있는 것으로 나타났다(0.564).
4) 가설 4: 식품 안전성 지향이 식품 안전 사고 예방에 상관 관계가 있을 것이다.
   7개 외식 업체의 식품 안전성 지향과 식품 안전 사고 예방에 상관 관계가 있는 것으로 나타났다(0.587).

위와 같이 식품 안정성 지향 정책 요인과 효과 측정 요인인 고객 만족, 비용 절감, 고객 선점, 식품 안전 사고 예방 간에는 상당한 관련성이 있는 것을 볼 수 있으며, 특히 식품 안전성 지향 정책을 채택하고 있는 기업이 식품 안전 사고 예방에 보다 유리하였다(0.587). 이는 웰빙 시대에 부응하여 고객이 식품 안전성에 보다 민감하다는 것을 제시하며, 이러한 경향이 고객을 해당 기업 쪽으로 유인하는 큰 요인이 된다는 것을 설명해주고 있다.

회귀분석을 통해 효과 측정 간의 우선 순위를 〈표 17〉과 같이 분석하였다.

베타값을 보면 식품 안전 사고 예방, 고객 선점, 고객 만족, 비용 절감 순으로 나타나 효과 측정 변수 중에서 식품 안전 사고 예방이 상대적으로 중요하게 나타났다. 유의수준 $\alpha$=0.05로 설정할 경우, 식품 안전 사고 예방, 고객 선점 순으로 유의한 것으로 나타나 우선 식품 안전 사고 예방을 위해 식품 안정성 지향 정책을 적극적으로 도입을 설명해주고 있다.

## Ⅴ. 결론 및 제언

본 연구에서는 외식 산업에서 식품 안전성과 고객 만족, 비용 절감, 고객 선점, 식품 안전 사고 예방간의 관련성이 있는지를 파악하고자 하였다.

연구 결과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 식품 안전성 지향과 고객 만족간의 상관관계에서 상관계수가(0.500)으로 나타나 상당한 관련성이 있는 것으로 분석되었다. 둘째, 식품 안전성 지향과 비용 절감간의 상관계수가(0.473)으로 나타나 상당한 관련성이 있는 것으로 분석되었다. 셋째, 식품 안전성 지향과 고객 선점간의 상관계수가(0.564)으로 나타나 상당한 관련성이 있는 것으로 분석

〈표 17〉 가설검정을 위한 회귀분석

| 효과 측정 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | $t$ | 유의확률 |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | 표준오차 | 베타 | | |
| (상수) | 0.683 | 0.265 | | 2.576 | 0.011* |
| 고객 만족 | 0.072 | 0.078 | 0.069 | 0.921 | 0.358 |
| 비용 절감 | 0.042 | 0.062 | 0.044 | 0.676 | 0.500 |
| 고객 선점 | 0.193 | 0.078 | 0.170 | 2.454 | 0.015* |
| 식품 안전 사고 예방 | 0.524 | 0.072 | 0.476 | 7.255 | 0.000* |

되었다. 마지막으로 식품 안전성 지향과 식품 안전 사고 예방간의 상관계수가(0.587)으로 나타나 상당한 관련성이 있는 것으로 분석되었다. 위의 4가지 변수 중 식품 안전성 지향과 식품 안전 사고 예방간의 상관계수가(0.587) 가장 높게 분석되었다. 또한 회귀분석을 통해 효과 측정간의 우선순위를 보면 베타값이 식품 안전 사고 예방(0.476), 고객 선점(0.170), 고객 만족(0.069), 비용 절감(0.044) 순으로 나타났다. 효과 측정 변수 중에서 식품 안전 사고 예방이 가장 중요한 것으로 분석되었다. 유의수준을 보면 식품 안전 사고 예방(0.000), 고객 선점(0.015)으로 유의한 것으로 분석되었다.

이는 근래 국민의 생활 수준이 향상되고 건강 지향적인 태도는 자연스럽게 소비자의 목소리가 높아지고 다양화 될 수밖에 없다. 우리나라는 비약적인 경제성장과 사회 여건의 개선에도 불구하고 식품 위생 관계 분야는 상대적으로 낙후되었다고 할 수 있다(노병의 · 빈성오 2005). 식품 안전성은 지난 수십년 동안 다양한 요인들에 의해 사회적 관심을 증가시켜 왔다. 예를 들면, 식품 안전성 문제에 대한 광범위한 대중매체의 관심, 농산물의 생산 방법과 식품의 질 및 인간과 환경에 대한 관심의 증대, 또는 식품 섭취와 건강과의 관계에 대한 전반적인 관심의 증가 등이 그것들이다. 특히, 건강에 대한 소비자의 의식은 식품 섭취로 인한 식이 효과 뿐 아니라 식품 특성에서 기대되는 영향력을 중심으로 지속되어 왔으며, 다양한 식품 안전성에 대한 소비자의 우려가 급증하고 있다. 이와 같이 최근의 외식 산업에서 식품 안전 사고 예방을 위해 식품 안전성에 대한 정책적 도입이 적극적으로 필요할 것으로 사료된다.

## 참고문헌


1. 강병서 · 김계수 (2005) : 사회과학 통계분석. 데이터솔루션, 319-326.
2. 김기영 (2005) : 외식 산업에서 조리학의 학문분야간 문헌의 인용유형에 관한 연구. *한국조리학회* 11(3):1-17.
3. 김태균 · 홍나경 (2005) : 식품 안전성의 속성별 지불의사금액 측정. *농업경제연구* 46(2):181-196.
4. 김효정 · 김미라 (2004) : 식품 안전성에 대한 소비자의 정보탐색행동에 관한 연구. *인제논총* 19(1):69-80.
5. 노병의 · 빈성오 (2005) : 한국, 일본, 중국, 미국의 식품위생법 비교. *식품위생안전성학회* 20(2):103.
6. 박상두 (2004) : 식품제조산업의 공급 사슬 관리 실행 수준이 고객 만족과 식품 안전성에 미치는 영향에 관한 연구. 단국대학교, 183-189.
7. 배영식 (2005) : 대학행정서비스 질이 고객 만족과 이미지 및 구전홍보에 미치는 영향. 대구대학교, 136-141.
8. 유소이 (2001) : 식품 안전성에 대한 소비자의 가치평가. *소비자학연구* 12(2):79.
9. 유소이 · 박재홍 (2005) : 식품과 관련된 위험에 대한 소비자 관심과 변화된 구매 행동의 연계성 및 경정요인 분석. *산업경제연구* 18(6): 2841-2858.
10. 이종영 (2005) : 식품관련법 강화와 식품 산업계의 영향. *식품공업* 185:25-35.
11. 이지호 (2004) : 외식 산업 Brand Equity 형성에 관한 연구. 경기대학교, 8.
12. 이철호 (1999) : 식품 안전성논쟁사례. *식품과학과 산업*:1.
13. 이호정 (2002) : 서비스 실패의 회복노력이 고객 만족에 미치는 영향에 관한 연구. 전북대학교, 122-128.
14. 임붕영 (2001) : 외식 산업경영론. 형설출판사, 4.
15. 전영호 (2002) : 외식업종사원의 고객 만족 교육훈련에 관한 연구. 경기대학교, 126-138.
16. 정현영 (2000) : 서비스회복이 고객 만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구. 청주대학교, 108-114.

17. 조철호 (2004) : 서비스품질이 P2P 파일고유의 고객 만족에 미치는 영향. 경희대학교, 129-132.
18. 주철수 (2000) : 서비스 공정성이 고객 만족, 관계품질, 고객의 자발적 행위에 미치는 영향. 대구대학교, 93-99.
19. 진양호 (2004) : 외식 산업 인터넷 마케팅의 타당성에 관한 연구. *한국조리학회* 10(11):128-139.
20. 하재호 (2005) : 우리나라의 식품 안전성 문제의 현황과 연구방향. *식품과학과 산업* 38(2): 30-35.
21. 홍영택 (2005) : 호텔서비스품질이 고객 만족과 자발적 행위에 미치는 영향 연구. 경기대학교, 110-113.
22. Gises JL · Cote JA (2000) : Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review* 1:5-8.
23. White RE · Pearson JN (2001) : JIT System integration and customer service. *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management* 31(5):313-326.

2007년 9월 10일 접수
2007년 9월 20일 게재확정